

# 『공공심야약국』 이용자 만족도 조사 결과보고

공공심야약국 이용자 대상 만족도 조사 결과를 공공심야약국 운영 평가 및 공공보건 의료서비스 향상에 활용 하고자 함.

## I 조사개요

- ☐ 조사기간 : 2021. 10. 20. ~ 11. 19.(1개월)
  - ☐ 조사방법 : 공공심야약국(13개소)에 설문지 배부
  - ☐ 조사참여 : 568명
  - ☐ 주요 설문내용
    - 공공심야약국 안내 · 홍보 매체(119, 120, 홈페이지 등)
    - 공공심야약국 방문 소요시간, 교통수단
    - 공공심야약국 이용 용건의 긴급(응급) 정도
    - 심야시간대 약국이용 도움의 정도, 만족도
    - 기타 건의 및 제안사항
- ※ 설문지 : [붙임1]

## II 총평

- 공공심야약국 운영에 대하여 도움이 된다는 응답이 100%로 취약시간대 약국 운영으로 인한 시민의 평가는 매우 우수한 것으로 해석됨.
- 관할 區 심야약국을 이용하는 경우는 75.4%이며 도착 소요시간은 30분 이내가 88.3%를 차지하여 심야약국 이용의 편리성이 어느 정도 확보된 것으로 평가됨.
- 심야약국 운영에 대한 인지경로는 인터넷(시·구 홈페이지 포함) 47.7%, 주변사람 안내 30.3%로 인터넷 홍보가 효과를 발휘한 것으로 평가됨. → 향후 시정 홍보 카드뉴스 등 SNS홍보 강화 필요

### Ⅲ

## 설문결과

### ① 성별 및 연령대

(단위 : 명)

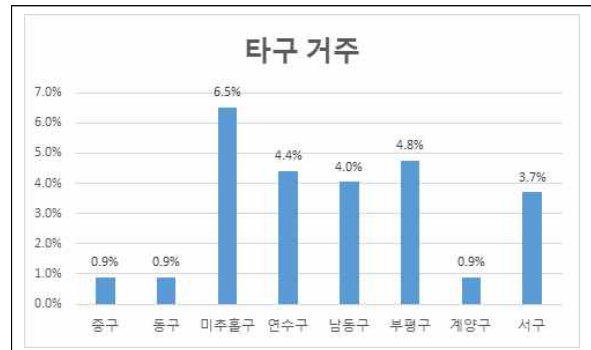
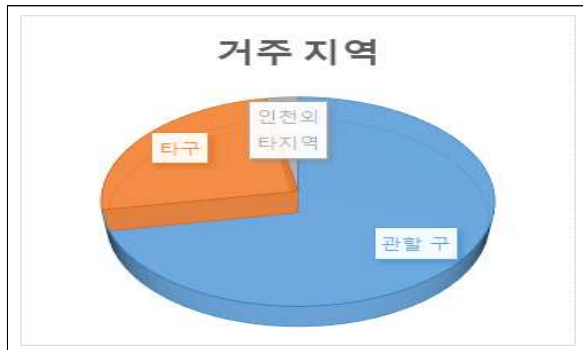
계	성별		연령대				
	남	여	20대이하	30대	40대	50대	60대이상
568	290	278	112	175	129	101	51
100%	51.1%	48.9%	19.7%	30.8%	22.7%	17.8%	9.0%



### ② 공공심야약국 이용자의 거주 지역

(단위 : 명)

계	관할구	타구								인천외 지역
		중구	동구	미추홀구	연수구	남동구	부평구	계양구	서구	
568	428	5	5	37	25	23	27	5	21	17
100%	75.4%	0.9	0.9%	6.5%	4.4%	4.0%	4.8%	0.9%	3.7%	3.0%



### ③ 공공심야약국 운영 인지 경로

(단위 : 명)

계	119 콜센터	120 콜센터	시 및 구 홈페이지	반상회보	인터넷검색	주변사람	기타
568	17	3	28	3	243	178	96
100%	3.0%	0.5%	4.9%	0.5%	42.8%	31.3%	16.9%

\* (기타의견) : 광고, 지나가다 우연히 발견, 전화문의 등

### ④ 약국 도착 소요 시간

(단위 : 명)

계	20분 이내	21~30분	31~40분	41~50분	51~60분	1시간 초과
568	361	141	51	9	1	5
100%	63.6%	24.8%	9.0%	1.6%	0.2%	0.9%

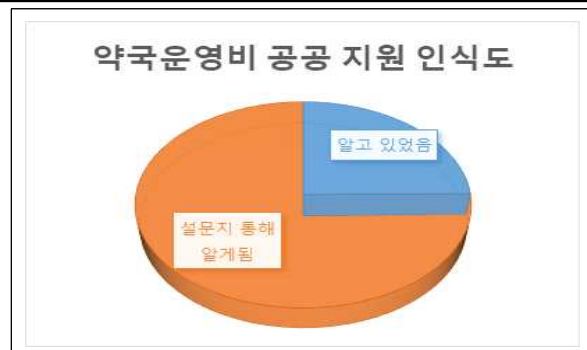
\* (1시간 초과자 거주지) : 서구, 시흥, 성남 등



### ⑤ 약국방문 교통수단 및 약국운영비 공공지원 인식도

(단위 : 명)

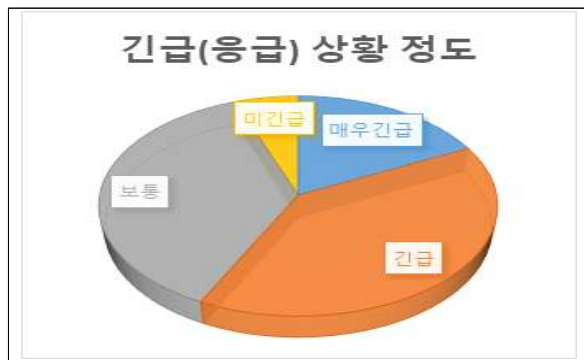
계	약국방문 교통수단					운영비 공공지원 인식도	
	도보	자가용	대중교통	택시	기타	알고 있었음	설문지 통해 알게됨
568	269	266	15	15	3	141	427
100%	47.4%	46.8%	2.6%	2.6%	0.5%	24.8%	75.2%



## ⑥ 긴급(응급) 상황 정도 및 도움 수준

(단위 : 명)

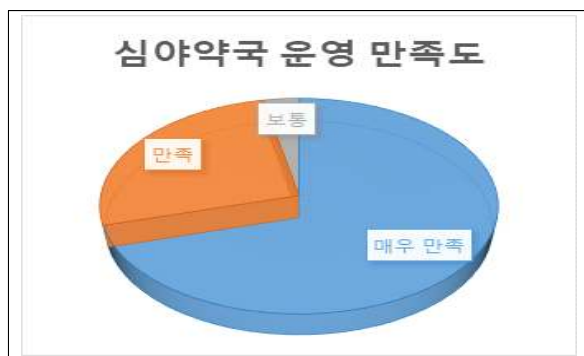
계	긴급(응급) 상황 정도				도움 수준			
	매우 긴급	긴급	보통	긴급	매우 도움	도움	조금 도움	도움 안됨
568	100	226	210	32	395	157	16	0
100%	17.6%	39.8%	37.0%	5.6%	69.5%	27.6%	2.8%	0%



## ⑦ 심야약국 운영 만족도 및 의약품 구매·상담 만족도

(단위 : 명)

계	약국 운영 만족도				구매·상담 만족도(친절도)			
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 만족	만족	보통	불만족
568	401	149	18	0	408	142	18	0
100%	70.6%	26.2%	3.2%	0%	71.8%	25.0%	3.2%	0%



## ⑧ 기타 의견

○ 매우 편리하고 고맙다는 의견을 포함하여 총 68건의 기타의견 기재

- 오랫동안 계속 공공심야약국을 잘 운영·유지하여 주기 바람
- 코로나19 등 야간 응급실 방문이 어려운 상황에서 편리하였음
- 공공심야약국이 더 생겼으면 좋겠음 등

- 2021. 12월 : 만족도 조사 결과 군·구 보건소 공유 및 홈페이지 공개
- 2022. 1월 : 2022년도 공공심야약국 운영 계획 수립 및 시비보조금 교부
- 연중 : 공공심야약국 13개소 지속 운영

- 붙임 1. 공공심야약국 이용자 만족도 조사서(설문지) 1부.  
2. 약국별(13개소) 만족도 조사결과 취합자료 1부.

## 인천광역시 공공심야약국 이용자 만족도 조사

○ 조사주체 : 인천광역시(보건의료정책과)    ○ 조사대상 : 공공심야약국 이용자

본 조사는 인천광역시 「공공심야약국」 이용(365일, 밤 10시 ~ 새벽 1시)에 관한 만족도 조사를 목적으로 실시하는 설문조사입니다. 여러분께서 주신 소중한 의견은 공공심야약국의 운영과 관리에 반영할 예정이오니 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 답해주시면 감사하겠습니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?  
① 남성                      ② 여성
2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?  
① 20대 이하    ② 30대            ③ 40대            ④ 50대            ⑤ 60대 이상
3. 귀하는 어느 지역에 살고 계십니까?  
① 중구    ② 동구    ③ 미추홀구    ④ 연수구    ⑤ 남동구    ⑥ 부평구    ⑦ 계양구    ⑧ 서구  
⑨ 강화군    ⑩ 옹진군    ⑪ 인천 외 타지역(                      )
4. 공공심야약국을 처음 방문하셨을 때 어떻게 알고(또는 어디서 안내 받고) 방문하셨습니까?  
① 119 콜센터            ② 120 콜센터            ③ 시 및 구 홈페이지            ④ 반사회보  
⑤ 인터넷 검색(뉴스, 홍보 등)            ⑥ 주변사람에게 들음            ⑦ 기타(                      )
5. 출발지에서 공공심야약국에 도착하기 까지 소요된 시간은 얼마입니까?  
① 20분 이내            ② 21~30분            ③ 31~40분            ④ 41~50분            ⑤ 51~60분  
⑥ 1시간 초과(거주지역 필수 기재 :                      )
6. 공공심야약국을 방문하시기 위해 이용한 교통수단은 무엇입니까?  
① 도보            ② 자가용            ③ 대중교통            ④ 택시            ⑤ 기타(                      )
7. 공공심야약국 이용을 위한 긴급(응급)상황의 정도는 어느 수준입니까?  
① 매우 긴급            ② 긴급            ③ 보통            ④ 별로 긴급하지는 않았음
8. 심야시간대 공공심야약국을 이용하신 후 도움의 정도는 어느 정도입니까?  
① 매우도움            ② 도움            ③ 조금 도움            ④ 도움이 안 됨(사유 :                      )
9. 공공심야약국 운영을 위해 인천시와 해당 구에서 인건비를 지원하고 있습니다. 이 내용을 알고계십니까?  
① 알고 있었음            ② 설문지를 통해 알게 됨
10. 공공심야약국에 이용(약국안내, 방문시간 등)에 대한 귀하의 만족도는 어느 정도입니까?  
① 매우만족            ② 만족            ③ 보통            ④ 불만족(사유 :                      )
11. 공공심야약국에서 의약품 구매 또는 조제(상담) 내용 및 친절도 대한 만족도는 어느 정도입니까?  
① 매우만족            ② 만족            ③ 보통            ④ 불만족(사유 :                      )
12. 공공심야약국 운영과 관련하여 좋은 의견이나 필요사항이 있으시면 제안하여 주시기 바랍니다.  
(                      )

설문조에 참여해 주셔서 감사합니다.